



Associazione Regionale  
Confservizi  
Emilia-Romagna



55a Assemblea Generale  
Bologna, 23 maggio 2017

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE e  
RIVOLUZIONE DIGITALE:  
CAMPI DI INNOVAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

di Luigi Castagna  
*Presidente Confservizi E.R.*

Svolgiamo la 55<sup>a</sup> Assemblea annuale della nostra Associazione, in un periodo di straordinaria complessità in cui convivono, sulla scena globale europea e nazionale, fattori che inducono ad un cauto ottimismo accanto ad altri che determinano inquietudine sul nostro futuro.

Mi riferisco innanzitutto alle elezioni Francesi che hanno frenato, e speriamo bloccato, la spinta sovranista in Europa e aperto la possibilità di una più forte integrazione europea.

L'economia globale, dopo il rallentamento del 2016, negli ultimi mesi ha ripreso a crescere anche se resta l'incognita dell'annunciato protezionismo USA che potrebbe originare una catena di negatività sul commercio internazionale con gravi ripercussioni sull'economia globale.

LO SCENARIO  
INTERNAZIONALE

Si sta consolidando una crescente consapevolezza dei problemi legati ai cambiamenti climatici che sta facendo assumere politiche virtuose in campo energetico-ambientale alla stragrande maggioranza dei Paesi, a cui però fa riscontro il ritorno alle fonti energetiche fossili annunciato dal Presidente americano (G7 AMBIENTE).

Mi riferisco ai venti di guerra, annunciati da una ripresa della corsa al riarmo anche atomico ed al ritorno della politica delle cannoniere ma anche al terrorismo come, purtroppo ci ricordano i tragici fatti di Manchester accaduti ieri sera.

Anche sull'immigrazione – fenomeno epocale - esiste un divario fra la consapevolezza - al di là della solidarietà e della generosità dei singoli Stati - dell'insostenibilità del fenomeno nel lungo periodo e le iniziative di contenimento e gestione. Tutto questo per la mancanza di una politica internazionale seria, capace di limitare e gestire gli enormi e crescenti flussi umani in entrata ed in uscita dai singoli Paesi.

Per quanto riguarda il nostro Paese, siamo tutti chiamati a fare i conti con una situazione economica di **crescita a bassa intensità**. Le previsioni del F.M.I., della Commissione Europea e il D.E.F., approvato dal Governo Gentiloni un mese fa, convergono nel prevedere per l'Italia un tasso di crescita del PIL per l'anno in corso attorno all'1%, tasso che nel D.E.F. è confermato anche per il 2018 e 2019, il che significa che non si prevede nessuna accelerazione dei

UNA CRESCITA  
INSODDISFACENTE

ritmi della ripresa che ci metta al passo con la tendenza Europea, la quale viaggia invece al doppio della nostra velocità.

55° ASSEMBLEA GENERALE CONFSERVIZI E.R.

---

Un Paese, il nostro, che esprime in continuazione insoddisfazione sociale, politica e culturale, per lo stato delle cose, ma che si dimostra, all'atto pratico, incapace di cambiare.

UN PAESE  
"INGESSATO"

Siamo il Paese che ha dato origine alle corporazioni e che nella difesa degli interessi specifici sa sprigionare un'energia straordinaria.

Il referendum sulla riforma costituzionale, la battaglia contro l'approdo in Puglia del TAP, gli scioperi "selvaggi" dei taxisti, sono casi emblematici di un Paese che fatica a capire quali sono le nuove basi su cui costruire il proprio futuro.

L'analisi sui bisogni di riforma del "sistema Italia" è da tempo nota.

I MOTIVI DELLA  
NOSTRA  
DEBOLEZZA

Una pressione fiscale elevata che mina la competitività del nostro sistema produttivo a cui fa riscontro un'evasione che è fra le più alte d'Europa.

Una burocrazia spesso soffocante che è una delle cause della diffusione di fenomeni corruttivi. (Un recente studio condotto attraverso migliaia di interviste a pubblici dipendenti ha evidenziato una crescente burocratizzazione dovuta alla eccessiva produzione di norme che si sovrappongono. Di fronte al groviglio di normative, l'autotutela dei burocrati porta alla paralisi dei processi decisionali).

Una giustizia civile ancora troppo lenta che colloca il nostro Paese in coda alle graduatorie europee e rappresenta uno degli ostacoli maggiori agli investimenti stranieri.

Un sistema infrastrutturale debole, spesso obsoleto, come dimostrano i crolli di ponti e cavalcavia, sul quale si investe troppo poco anche in manutenzione.

Un "digital divide" che vede l'Italia anche in questo campo agli ultimi posti per diffusione della banda ultralarga e accesso ai servizi internet da parte di famiglie e imprese.

Una instabilità politica che incide negativamente sull'affidabilità internazionale dell'Italia.

55° ASSEMBLEA GENERALE CONFSERVIZI E.R.

---

A tutto ciò voglio anche aggiungere che il debito pubblico, che costituisce, insieme alla debolezza del sistema bancario, il dato più preoccupante per l'economia nazionale, è un fattore di instabilità anche per la moneta unica.

UN ENORME  
DEBITO  
PUBBLICO

Aggredire il debito pubblico e il disavanzo, dovranno diventare gli assi fondamentali di una politica nazionale che si prefigga una maggiore integrazione delle politiche di bilancio europeo.

Non sarà solo allentando i vincoli al bilancio o chiedendo maggiore flessibilità, che l'Italia potrà risolvere i propri problemi.

C'è bisogno di un nuovo slancio riformatore che permetta - ad esempio - di introdurre più concorrenza, condizione necessaria per migliorare la competitività e stimolare l'innovazione.

A questo proposito voglio fare un esempio che evidenzia tutta la difficoltà di attuare anche riforme condivise: è dal 2000 - dai decreti Letta-Bersani - che si è aperta la possibilità di concorrenza nella gestione del servizio di distribuzione gas.

Ad oggi, dopo diciassette anni, nessuna gara a livello nazionale si è conclusa: ricordo solamente che le gare sono l'occasione per aggregare, efficientare ed aumentare gli investimenti nel settore, sia sul versante della sicurezza, che per l'ammodernamento e l'estensione delle reti gas.

**Imboccare con determinazione la strada di un robusto e profondo processo riformatore**, è la condizione perché l'Italia possa dare il proprio contributo al rilancio dell'Unione Politica Europea, ad una più estesa integrazione, e battere così populismi, spinte sovraniste e crescenti nazionalismi.

RIDARE FORZA  
AL PROCESSO  
RIFORMATORE

Nella lettura dei commenti all'incontro fra Macron e Merkel della settimana scorsa, ho notato la preoccupazione per la ricostituzione di un asse franco/tedesco che condiziona il futuro europeo, relegando il ruolo dell'Italia in seconda fila. Se vogliamo che il nostro Paese conti di più in Europa, devono verificarsi due condizioni:

- la prima è di avere buone idee e proposte su come superare le difficoltà e su come riformare l'Europa;
- la seconda è quella di presentarci ai tavoli europei dimostrando di saper affrontare e superare i nostri problemi economici e strutturali.

**Le riforme sono necessarie per liberare il potenziale economico della nostra industria manifatturiera.**

INNOVARE  
PER  
COMPETERE

Il positivo andamento dell'export nei primi mesi del 2017 dimostra la vitalità delle nostre produzioni industriali che hanno saputo allargare e conquistare nuovi mercati.

Il limite della nostra economia è quello della doppia velocità che vede, accanto ad eccellenze, una maggioranza di piccole e medie aziende che non ha saputo adeguarsi ai mutamenti.

Riformare significa agire per un doppio obiettivo:

- il primo, **promuovere un nuovo ciclo di investimenti privati e pubblici**. I provvedimenti contenuti nel programma INDUSTRIA 4.0, come abbiamo avuto occasione di verificare in un recente seminario, sono una straordinaria opportunità dell'industria italiana ed anche per le aziende che operano nel campo dei SPL per investire ed innovare in senso digitale i processi produttivi.  
Per quanto riguarda gli investimenti pubblici si è registrato nel 2016 un calo del 18% principalmente dovuto alle nuove regole sugli appalti pubblici. La complessità e l'incertezza normative, si dimostrano un ostacolo strutturale alla possibilità di agire;
- il secondo, **ridurre il debito pubblico** che, per effetto della ripresa dell'inflazione e per la progressiva riduzione del Q.E. già annunciata dalla BCE, rischia di diventare un ostacolo insuperabile all'aggancio della ripresa europea e globale.

# OMOM

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

Ad un quadro nazionale caratterizzato da un basso tenore di crescita, fa riscontro l'andamento dell'economia regionale che, nel 2016, ha registrato il miglior risultato fra le Regioni italiane.

Il tasso di crescita nel 2016 della nostra regione è stato dell'1,4% più alto di mezzo punto della media nazionale e al passo con la crescita media Europea.

L'ECCEZIONE  
DELLA NOSTRA  
ECONOMIA  
REGIONALE

Un altro dato positivo è la riduzione della disoccupazione che in questi ultimi mesi è scesa sotto il 7%. *"La riduzione della disoccupazione sarà la nostra ossessione"* diceva il Presidente Bonaccini presentando il programma di giunta nel gennaio del 2015.

Mi pare doveroso riconoscere che i risultati raggiunti sono stati il frutto di una forte determinazione che ha caratterizzato l'impegno della Giunta Regionale.

**Il Patto per il lavoro** che insieme ad imprese, sindacati, enti locali, università, associazioni, abbiamo sottoscritto, è stato sicuramente un fattore di convergenza dell'impegno dell'intera comunità regionale, che ha cercato di reagire alle difficoltà derivate dalla più grave crisi economica del Dopoguerra. Il valore di questa iniziativa sta nell'aver individuato uno strumento per reagire alla crisi elaborando e condividendo un progetto di crescita e su quello chiedere ad ognuno un impegno coerente.

IL PATTO PER IL  
LAVORO

Compattare su obiettivi condivisi le rappresentanze regionali e verificare periodicamente i risultati raggiunti, ha costituito un elemento di **innovazione delle prassi politiche** che ha dato credibilità all'azione della Giunta Regionale a cui va riconosciuto, a poco più di due anni dal suo insediamento, di aver dato gambe al **Patto per il Lavoro** attraverso la messa in campo di una forte dose di azione riformista.

Il Piano Rifiuti, il Piano Energetico, il Piano per il Risanamento della Qualità dell'Aria, la nuova Legge urbanistica, la rete dei Tecnopoli, la razionalizzazione delle partecipate regionali, l'impulso alla digitalizzazione con l'estensione a tutto il territorio regionale della banda larga, sono solo alcuni esempi dei tanti settori, insieme alle iniziative in campo sanitario, alle politiche di inclusione delle fasce sociali più deboli, alla promozione della cultura, della legalità e dei

UNA  
REGIONE  
RIFORMISTA

diritti che costituiscono le condizioni base per agganciare ancora in modo più deciso, la ripresa europea.

## OMOM

*55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.*

---

Dall'angolo della visuale dell'attività delle aziende associate, possiamo affermare che **i livelli collaborativi fra la Regione e Confservizi sono buoni.**

Voglio ricordare come esempio positivo, il percorso di elaborazione ed approvazione del Piano Energetico Regionale.

Anche sui temi in materia di rifiuti il confronto con le strutture regionali è continuo.

In questo caso la convergenza su obiettivi condivisi si è dimostrata un po' più faticosa. Mi riferisco ad esempio al tema delle gare per l'individuazione del concessionario per la gestione del servizio rifiuti.

Abbiamo riscontrato ed evidenziato le difficoltà applicative della legge regionale 16 del 2015 sull'economia circolare, che stanno rallentando la pubblicazione dei bandi di gara relativi al servizio rifiuti da parte di Atersir.

La legge ambientale che la Regione E.R. si appresta a varare dovrebbe risolvere il problema favorendo con le gare una maggiore competitività fra gestori a beneficio dell'utenza.

L'Emilia Romagna è oggi la Regione più "invidiata" dal punto di vista della qualità dei servizi legati alla gestione dei rifiuti.

Questo per due ragioni convergenti:

- una moderna e robusta dotazione impiantistica;
- società di gestione che sono considerate fra le più efficienti d'Italia.

Mettere insieme piccole aziende locali ha prodotto un **moltiplicatore degli investimenti** in tutti i settori ed ha permesso, per esempio, di sviluppare sistemi di gestione dell'intero ciclo dei rifiuti che rappresentano una eccellenza nel panorama nazionale ed europeo.

UN RAPPORTO  
COLLABORATIVO  
CON LA R.E.R.

UNA REGIONE  
VIRTUOSA NELLA  
GESTIONE DEI  
RIFIUTI

Questo processo di crescita ha visto quest'anno la nascita di CLARA, come frutto della fusione delle due aziende ambientali, AREA e CMV, che operano nel basso e alto ferrarese.

---

*55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.*

---

Quanto siano state lungimiranti le scelte impiantistiche e gestionali compiute nella nostra Regione lo evidenzia la situazione di crisi di molte Regioni e di Roma, dove il tema dei rifiuti è da anni uno dei principali problemi.

Una crisi, quella dei rifiuti, che ha comportato nel 2015 un costo di circa 500 milioni di euro per esportare in Europa ed in Africa 361.000 tonnellate di rifiuti indifferenziati.

L'autosufficienza impiantistica non ha esaurito la capacità di innovazione delle Aziende ambientali della nostra Regione. Oggi la sfida delle aziende è concentrata a migliorare la sostenibilità ambientale attraverso la produzione di energia rinnovabile dai rifiuti e attraverso la costruzione virtuosa di modelli di economia circolare.

Ad esempio nella nostra Regione sono quattro le aziende ambientali che stanno progettando e costruendo sei nuovi impianti di gestione anaerobica di rifiuti a matrice organica per la produzione di bio-metano e di compost per usi agricoli.

Degna di nota è anche la recente acquisizione da parte di Hera di una importante azienda veneta che ricicla rifiuti di plastica. Questa iniziativa permetterà per la prima volta in Italia ad un'azienda ambientale di "chiudere il cerchio".

OMOM

La difficoltà a riformare il Paese, è ben rappresentata dal faticoso processo di ammodernamento delle regole che sovrintendono al funzionamento dei servizi pubblici locali

In più di venti anni, da quando ha preso avvio il processo di liberalizzazione e una nuova regolazione finalizzata ad ammodernare i criteri gestionali si è assistito ad una divaricazione dei comportamenti.

AMMODERNARE  
LE REGOLE  
DEI SPL

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

In Emilia-Romagna, attraverso uno straordinario lavoro politico-istituzionale, sono nate Hera ed Eni-Iren.

In altre parti del Paese questo processo non è decollato ed in alcuni casi la gestione dei servizi si è ulteriormente frammentata.

Il valore derivante dall'aggregazione delle vecchie aziende dei S.P.L. si è potuto verificare in questi anni di crisi economica.

Le nostre aziende fortemente radicate sul territorio, hanno sostenuto la tenuta e lo sviluppo economico locale.

In anni in cui sono venuti meno grandi investimenti nazionali, le aziende dei S.P.L. hanno continuato ad investire sia nelle reti che negli impianti, irrobustendo ulteriormente la dotazione infrastrutturale che, come abbiamo ricordato, costituisce un patrimonio regionale di valore nazionale, svolgendo nel contempo un ruolo di traino per il tessuto economico e per l'occupazione.

LA FUNZIONE  
STRATEGICA  
DELLE AZIENDE  
DEI SPL IN  
EMILIA  
ROMAGNA

Tutto questo è avvenuto mettendo a disposizione significative risorse per i Comuni che hanno così potuto assicurare, anche in un periodo di crisi, l'erogazione dei servizi essenziali al benessere dei cittadini.

Oggi le aziende che gestiscono i S.P.L. sanno di dover affrontare nuove sfide.

Gestire servizi di pubblica utilità non significa solo garantire **accessibilità e continuità del servizio.**

LE NUOVE  
SFIDE DELLE  
AZIENDE DEI  
SPL

Una buona gestione deve anche assumere **il principio dell'efficienza economica.**

Ma anche questo non basta: tutte le attività gestionali devono rispondere a criteri di **sostenibilità ambientale** che vanno da un coerente impegno per il risparmio di risorse, ad una attenzione crescente verso l'economia circolare e l'efficienza energetica.

---

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

---

Le aziende devono sapersi misurare con la **responsabilità sociale** che va declinata attraverso codici comportamentali che fanno della trasparenza gestionale l'asse portante della propria attività.

Non è un caso che le aziende dei SPL della nostra Regione non siano state coinvolte da fenomeni corruttivi e si siano dimostrate impermeabili alla infiltrazione della criminalità organizzata.

Tutto ciò non basta ancora, perché alle aziende dei S.P.L. è richiesta una **costante capacità di innovare**: nei processi produttivi, nelle relazioni con l'utenza, nel rapporto con il territorio.

In un mondo sempre più iper-connesso, la gestione dei sotto servizi ambientali diventa uno dei fattori strategici per realizzare città *smart*.

Abbiamo verificato nei giorni scorsi, in un incontro con la Regione ed Arpa, come ad esempio i dati in possesso alle nostre aziende possano offrire una mappatura energetica delle città, in grado di intercettare le fonti più inquinanti.

Con la stessa logica, cioè attraverso l'uso dei cosiddetti *"big data"* sarà possibile - in un prossimo futuro - contribuire all'efficienza energetica dei singoli utenti delle reti energetiche o sensibilizzare ad un uso più consapevole dell'acqua.

BIG DATA

Sulla base delle considerazioni svolte possiamo dire che la qualità nella gestione dei Servizi Pubblici Locali rappresenta **uno dei fattori più incisivi di sviluppo economico e di miglioramento della qualità della vita dei cittadini**.

LA LENTEZZA  
DEL PROCESSO  
RIFORMATORE  
DEI SPL

Per questa ragione assicurare al settore dei servizi pubblici locali un quadro normativo innovativo e lungimirante è fondamentale per il bene del Paese. Purtroppo dobbiamo constatare che le due riforme principali che interessano il settore, la riforma delle **Partecipate** e il **Testo unico dei servizi pubblici locali**, ancora non hanno visto la luce.

---

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

---

La riforma delle partecipate dovrebbe approdare al Consiglio dei Ministri per l'approvazione definitiva nei prossimi giorni.

Nel lungo periodo di gestazione del testo, la spinta riformatrice che doveva portare alla drastica riduzione delle partecipate (da 8.000 a 1.000) e ad un miglioramento dell'efficienza, è venuta meno.

Ciò significa che la spinta all'aggregazione che quella riforma comportava si è attenuata e gli effetti rischiano di essere meno positivi.

Per quanto riguarda il **Testo Unico sui Servizi Pubblici Locali**, c'è da dire che il provvedimento (dopo la sentenza della Corte Costituzionale 251 del 2016) si è perso nei meandri del percorso legislativo.

I principali contenuti della riforma erano:

- l'affidamento del servizio in conformità alle direttive europee su ambiti territoriali ottimali di dimensione almeno provinciale;
- l'affidamento ad un' Autorità Nazionale di regolazione anche del servizio rifiuti, attraverso la nascita di ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Affidare all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Settore Idrico, le funzioni di regolazione e controllo per il settore della gestione dei rifiuti urbani sarebbe una svolta decisiva per promuovere una gestione industriale nel settore dei rifiuti.

**UNA AUTORITÀ  
ANCHE  
PER I RIFIUTI**

È la strada che può risolvere in modo strutturale le emergenze che da molti anni interessano più regioni del Centro-Sud.

L'Autorità potrebbe contribuire a superare la frammentazione gestionale che vede la presenza di oltre un migliaio di operatori in Italia.

L'azione di regolazione potrebbe favorire gli investimenti necessari a colmare la carenza di infrastrutture e impianti.

---

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

---

Consentirebbe di accelerare il percorso verso l'adozione di una tariffa che corrisponda ai reali costi del servizio e nel rispetto del principio "*chi inquina paga*".

L'esperienza positiva dell'Autorità di regolazione nel settore idrico che ha originato una crescita degli investimenti e una migliore qualità del servizio, dovrebbe indurre ad una rapida approvazione della riforma.

## OMOM

L'anno trascorso dall'ultima Assemblea della nostra Associazione, si è caratterizzato per un'intensa attività di relazione con la Regione - documentata dai materiali in cartella - ARPAE, ANCI e CONFINDUSTRIA.

In particolare con l'Assessorato alle Attività Produttive e con l'Assessorato all'Ambiente, c'è stato un rapporto molto stretto.

Confservizi ha partecipato in modo collaborativo a tutta la fase di approfondimento dei contenuti del Piano Energetico, fornendo dati, osservazioni e proposte.

Anche con l'Assessorato all'Ambiente c'è stata un'attività molto intensa che ha interessato, oltre ai temi operativi legati all'applicazione della Legge dell'Economia Circolare (con particolare riferimento ai bandi di gara ed alle ricadute tariffarie), i problemi legati al "post-mortem" delle discariche, oltre ai temi relativi alla gestione del Servizio Idrico ed in particolare al Sistema Informativo Regionale del Servizio Idrico Integrato.

UN ANNO DI  
BUONI RAPPORTI  
CON I NOSTRI  
INTERLOCUTORI  
ISTITUZIONALI

Anche con ANCI le relazioni nel corso dell'ultimo anno si sono infittite. Abbiamo congiuntamente organizzato un seminario sulla riforma delle Partecipate; abbiamo avuto diversi incontri per approfondire i temi legati al P.E.R. ed, in particolare, per valutare i livelli collaborativi da promuovere fra comuni e aziende, per favorire le buone pratiche in campo energetico.

---

55° ASSEMBLEA GENERALE CONF SERVIZI E.R.

---

Con ARPAE abbiamo avviato una proficua collaborazione sia in campo ambientale, in specifico, sui temi delle biomasse, dell'osservatorio energetico ed in materia di controllo degli scarichi delle acque reflue.

Con CONFIDUSTRIA le nostre relazioni si sono intensificate. È stata avviata una collaborazione sui temi della formazione; in particolare, l'Assessorato alla Formazione della Regione ha dato il proprio assenso alla partecipazione dei dipendenti delle aziende associate a Confservizi ai corsi organizzati dai centri di formazione di Confindustria, sul progetto formativo INDUSTRIA 4.0. Su questo tema faremo a giorni un incontro con i responsabili del personale e della formazione delle aziende associate.

Si sta concludendo positivamente l'esperienza del Trust NUOVA POLIS - il trust costituito da Confindustria, Confservizi, CGIL-CISL-UIL - che gestisce i fondi raccolti dai lavoratori e dalle aziende in aiuto alle aree colpite dal terremoto del 2012.

Le cinque opere finanziate con i 7,7 milioni raccolti, sono ormai concluse: lunedì 29 maggio, alla presenza del Presidente della Repubblica, a Pieve di Cento, saranno inaugurate, insieme alla Casa della Musica, anche le altre opere realizzate.

Nel materiale contenuto in cartella, troverete anche una sintesi del Piano delle Attività che l'associazione intende sviluppare nei prossimi mesi.

Non mi soffermerò ad illustrarlo, però c'è un ultimo tema sul quale vorrei richiamare la Vostra attenzione e cioè **la velocità e la pervasività** con cui si diffonderanno nel prossimo futuro le **tecnologie legate alla digitalizzazione**.

Abbiamo tutti presente i cambiamenti indotti nel corso degli ultimi dieci anni dalla diffusione dello smartphone.

IL PIANO DI  
ATTIVITÀ

Tutti gli analisti convergono sul fatto che la velocità di cambiamento dei sistemi produttivi, della modalità di accesso ai servizi della P.A., della diagnostica medica, dell'automotive e, in pratica, di ogni branca dell'attività umana, non ha precedenti con qualunque altro periodo della storia umana.

---

55° ASSEMBLEA GENERALE CONFSERVIZI E.R.

---

È in atto una rivoluzione che si può sintetizzare nell'affermazione **“tutto ciò che può essere automatizzato sarà automatizzato”**.

Dobbiamo prepararci a questo profondo cambiamento che già coinvolge e coinvolgerà sempre più anche le nostre aziende.

- Cambierà il modo di relazionarci con i nostri utenti che interagiranno sempre di più on-line e chiederanno informazioni e servizi più complessi;
- cambierà il modo di programmare e gestire la manutenzione delle reti per assicurare una gestione sempre più orientata alla qualità ed alla continuità del servizio;
- cambierà il modo di rilevare i consumi;
- cambierà il modo di relazionarsi con il territorio.

La nostra ambizione è quella di poter accompagnare questo percorso, sapendo che la capacità di stare al passo con le nuove frontiere tecnologiche è una delle condizioni per portare nel futuro le nostre aziende e dare così un contributo concreto a fare della nostra Regione un campione europeo di qualità e di competitività.

*Luigi Castagna*  
*Presidente Confservizi E.R.*

Bologna, 23 maggio 2017